



# **Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública.

**AUTOR:**

Br. Manuel Luis Sullón Panta

**ASESOR:**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**LIMA - PERÚ**

**2019**



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SULLÓN PANTA, MANUEL LUIS**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**CALIDAD DE SERVICIO DE PROVEEDORES EN LAS COMISARIAS DE LIMA METROPOLITANA DE LA VII REGIÓN POLICIAL - 2018.**

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 5:30 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Karen Del Pilar Zevallos Delgado

Firma: .....

**VOCAL:** Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *APRO* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A Dios por haberme dado fortaleza para cumplir mis objetivos.

A mis padres Rosa y José por sembrar en mí los valores de responsabilidad y deseos de superación.

A mis hermanos porque creyeron en mí, brindándome su apoyo constante.

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme la vida cada día.

A mis padres, por ser los mejores.

A mi familia, por ser lo más bellos que Dios  
me ha dado.

A mis maestros de la Universidad.

A mis compañeros de clases.

A la Universidad César Vallejo.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Manuel Luis Sullón Panta, con DNI N° 43434586, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la Tesis Titulada: Calidad de Servicio de Proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial-2018; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Lima, Enero del 2019.

.....  
Br. Manuel Luis Sullón Panta.

DNI: 43434586

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La calidad de servicio en las organizaciones en la actualidad es el sello de garantía que permite que el cliente se sienta bien con la compra que ha realizado, pero esta calidad no solamente se aprecia en el producto o servicio, esta es un aspecto que trasciende y se convierte en un estilo de vida que practican todos los integrantes de la organización, que consiste que todo debe hacerse bien desde la primera vez y que la mejora de los procesos es continua y que apunta a la erradicación de errores. En tal sentido, el objetivo de la presente investigación es: Determinar cuál es el nivel de calidad de servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018. Esta investigación consta de 8 capítulos, que abordan la totalidad de la problemática y el desarrollo de cada una de las partes de la investigación: en el capítulo I, se presenta la problemática de la investigación, también se citan los trabajos previos de investigación que se han realizado teniendo en cuenta las variables y también se redactan las teorías que defienden esta investigación. El segundo Capítulo, contiene la metodología empleada en el desarrollo del estudio, define la población y muestra; detalla la técnica e instrumento de recojo de datos y expone la Operacionalización, el plan de análisis y termina con aspectos éticos a tener en cuenta en salvaguarda de la información vertida en este estudio. El tercer capítulo, muestra el procesamiento de resultados. El cuarto capítulo que se está referido a la discusión. Quinto capítulo que presenta las conclusiones. El sexto capítulo muestra las recomendaciones basadas en la problemática encontrada. El séptimo capítulo, nombra las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, en el octavo capítulo, se insertan los anexos.

Br. Manuel Luis Sullón Panta.

## Índice

	Página
Páginas del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRAC	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionados al tema	17
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	25
II. MÉTODO	27
2.1 Diseño de la investigación	28
2.2 Variables, operacionalización	29
2.3 Población y muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
3.1 Presentación de resultados	40
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	54

VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
VIII.	ANEXOS	60
Anexo A:	Artículo Científico	61
Anexo B:	Matriz de consistencia	68
Anexo C:	Instrumento	70
Anexo D:	Matriz de operacionalización de las variables	73
Anexo E:	Base de datos	79
Anexo F:	Datos para prueba de confiabilidad	82



## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de servicio	30
Tabla 2 Lista de comisarías PNP de Lima Metropolitana pertenecientes a la VII REGPOL – Lima, según muestra	32
Tabla 3 Resultados del juicio de expertos para los instrumentos de evaluación	36
Tabla 4 Coeficiente de Alfa de Cronbach	37
Tabla 5 Coeficiente de fiabilidad	37
Tabla 6 Nivel de calidad de servicio	40
Tabla 7 Valores porcentuales de la dimensión tangible de la calidad de servicio	41
Tabla 8 Valores porcentuales de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio	42
Tabla 9 Valores porcentuales de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio	43
Tabla 10 Valores porcentuales de la dimensión seguridad de la calidad de servicio	44
Tabla 11 Valores porcentuales de la dimensión empatía de la calidad de servicio	45
Tabla 12 Niveles, frecuencia y porcentaje de calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018.	46

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Nivel de calidad de servicio	40
Figura 2 Valores porcentuales de la dimensión tangible de la calidad de servicio	41
Figura 3 Valores porcentuales de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio	42
Figura 4 Valores porcentuales de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio	43
Figura 5 Valores porcentuales de la dimensión seguridad de la calidad de servicio	44
Figura 6 Valores porcentuales de la dimensión empatía de la calidad de servicio	45
Figura 7 Valores porcentuales de calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018.	46

## Resumen

La investigación titulada “Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018. La población estuvo conformada por 111 Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

El tipo de investigación fue básica descriptiva - comparativa, de diseño no experimental, de corte transversal. Para el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 25 preguntas con respuestas escala de Lickert, las cuales brindaron información importante acerca de la variable en estudio en sus cinco dimensiones que posteriormente se tabularon y se presentaron en tablas y gráficos para ser interpretados.

Finalmente, esta investigación llega a la conclusión que con respecto a las respuestas obtenidas por los encargados de recibir los bienes y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican en 61,54% lo que implica que la percepción que se tiene es de nivel alto, la calidad de servicio de los proveedores, mientras que un 38,46% lo califica como nivel medio.

**Palabras clave:** Calidad de servicio.

### **Abstract**

The research entitled "Quality of service providers in the Commissariats of Metropolitan Lima of the VII Police Region - 2018", whose objective was to determine what is the quality of service providers in the Commissariats of Metropolitan Lima of the VII Police Region - 2018. The population was conformed by 111 Commissariats of Metropolitan Lima of the VII Police Region, 2018.

The type of research was basic descriptive - comparative, non-experimental, cross-sectional design. For the collection of the information, the survey technique was used through a questionnaire of 25 questions with scale answers from Lickert, which provided important information about the variable under study in its five dimensions that were later tabulated and presented in tables and graphics to be interpreted.

Finally, this investigation reaches the conclusion that with respect to the answers obtained by those in charge of receiving the goods and services of the State suppliers in the Police Stations of Metropolitan Lima of the VII Police Region, they qualify in 61.54% what implies that the perception that one has is of high level, the quality of service of the suppliers, while 38.46% qualifies it as an average level.

**Keywords:** Quality of service.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

En términos generales la calidad del servicio es producto de la globalización y un requisito indispensable para alcanzar la competitividad. Solo teniendo en cuenta este aspecto se puede obtener bienestar percibido por el usuario, es por ello que se ha escrito mucha literatura acerca de ello. Muchas organizaciones a nivel mundial le han dado la importancia debida a este aspecto. En España, de acuerdo al Ministerio del Interior (2006), este tema se ha convertido en un aspecto esencial en la labor profesional del policía, ello se constituye en un objetivo básico de los programas de la Dirección General de la Policía. Tal es el caso que en el 2002, la policía decidió implantar un Plan de Calidad Total utilizando el Modelo EFQM de excelencia, adaptándolas a la realidad de la policía de ese país y teniendo en cuenta los servicios que la policía también accede como es el caso de sus proveedores. En el caso de Chile, Carabineros también ha implementado un sistema de calidad de su desempeño con la comunidad y el impacto que genera su labor en ellos. Dicho impacto también se ve afectado por los servicios que carabineros requiere de sus proveedores (Salamanca, 2004). En el Perú la realidad no es diferente, la PNP también cuenta con lineamientos que coadyuvan a obtener un buen servicio y parte de ello precisamente es el suministro de servicios y productos que brindan los proveedores. Es por ello que el presente estudio está enfocado a la calidad de servicio de los proveedores que brindan sus servicios a las Comisarías PNP de Lima Metropolitana que pertenecen a la VII Región Policial Lima - 2018. En dicho proceso se ha identificado algunos problemas como es el caso de la forma de atención a las órdenes de compra y/o servicios, como el exceso del plazo de entrega del bien o servicio, la subsanación de deterioros o anomalías originadas en las unidades usuarias y que se encuentran dentro del plazo de la garantía establecida con posterioridad al pago ya efectuado.

Esto se debe a la forma irregular de selección que se realizan en la selección de los proveedores, que si bien es cierto existe un procedimiento para hacerlo, en la mayoría de los casos no se cumple originando los problemas ya mencionados.

De continuar con estos inconvenientes originados por los proveedores, la eficiencia y calidad de servicio de la PNP también se verá afectada en todos sus procedimientos.

Para ello, la PNP a través de su organismo de control debe realizar una exhaustiva selección de proveedores y verificar que se cuente con proveedores que cumplan los requisitos exigidos dentro la Ley de Contrataciones del Estado.

## **1.2 Trabajo previos**

Los trabajos previos a esta investigación son de orden internacional y nacional y están relacionados a la variable de investigación.

### **Antecedentes internacionales**

Ros (2016), presenta una tesis doctoral denominada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”. El autor se planteó como objetivo determinar el nivel de percepción de las personas con discapacidad sobre el servicio que brinda la organización que lo provee. En cuanto al método de investigación, éste fue descriptivo y transeccional, es por ello que la autora llega a las siguientes conclusiones: los usuarios perciben que tienen mayor importancia los aspectos intangibles como el trato amable, el interés y confianza que inspira la organización mediante los trabajadores antes que los aspectos tangibles. Los usuarios se sienten complacidos con el servicio que otorga la organización y los familiares incluso valoran el ambiente y la estructura que coadyuvan a mejorar la atención en este centro. Los usuarios se encontraban dispuestos a recomendar los servicios de la organización a quienes les pedían consejos al respecto.

Rojas (2015), autor de una investigación de maestría de título “Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”, cuyo objetivo fue determinar los factores clave de éxito del servicio brindado por la organización. La metodología empleada en esta tesis fue descriptiva y transversal en la que se aplicó una encuesta a una

muestra de 340 individuos, el autor llega a concluir que los usuarios perciben un nivel de satisfacción del 82.4% y la organización es el que más consideran los usuarios.

Chang (2014), en su investigación denominada “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos”. Se planteó el objetivo de identificar los aspectos que inciden en la satisfacción del usuario de la Municipalidad. El método de estudio fue descriptiva y transversal, llegando a las siguientes conclusiones: en la Municipalidad la calidad de atención al cliente carece de criterios que rijan el buen comportamiento de los trabajadores hacia los usuarios. La percepción del usuario hacia los servicios de la Municipalidad fue de calificación regular. La calificación de la imagen que el usuario le dio a la Municipalidad es de regular. En esta institución no se halló ningún programa de capacitación que mejore las condiciones de atención al cliente por parte de los trabajadores. Finalmente no existe un instrumento que mida la satisfacción del usuario ni tampoco las deficiencias del desempeño de los trabajadores a la hora de brindar el servicio.

### **Antecedentes nacionales**

Guardia (2018), presentan una tesis de Maestría en Gestión Pública denominada “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017”. Esta tesis tuvo como objetivo determinar el grado de asociación entre ambas variables. La metodología empleada fue cuantitativa, básica y no experimental, la población fue de 1043 y la muestra de 281 usuarios, a quienes se le aplicó un cuestionario para recabar la información. En cuanto a la conclusión, se tiene: 54.1% de los usuarios encuestados perciben un nivel moderado en cuanto a la gestión de calidad de la institución. 60.1% perciben un nivel moderado en la dimensión liderazgo. 46.9% percibe un nivel moderado en cuanto al enfoque al cliente. 68.3% percibe un nivel moderado en el enfoque a los procesos. 64.8% perciben un nivel moderado con respecto a la mejora continua de procesos. 61.2% percibe un nivel moderado con respecto a la satisfacción del usuario. 73.9% tienen un nivel moderado de trato en



la satisfacción del cliente. 68.3% tienen presentes profesionales capacitados en un nivel medio enfocados en la satisfacción del usuario

Agustini (2018), en su investigación titulada “Optimización de la selección de proveedores mediante el proceso jerárquico analítico en una universidad estatal”. Esta tesis presentó como objetivo determinar si la aplicación del Proceso Jerárquico Analítico, optimiza la selección de proveedores, tanto para la compra de bienes y solicitud de servicios, de una universidad estatal del Perú. La metodología empleada fue de cuadro comparativo. En cuanto a la conclusión se tiene que la Calidad es el criterio mejor valorado para la toma de decisiones, así como las características técnicas.

Ramírez (2016), presenta una tesis de maestría denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”, cuyo principal objetivo fue identificar el grado de asociación entre las variables. La metodología fue descriptiva y correlacional. Las conclusiones registradas en esta investigación fueron que 33% de los usuarios reporta un nivel alto en el servicio proporcionado por la organización y el 67% percibe un nivel de calidad mediana. El 57% de los usuarios percibe un nivel alto de satisfacción en el servicio. Finalmente concluye que existe una asociación directa y positiva entre ambas variables.

### **1.3 Teorías relacionadas a la calidad del servicio**

El tema tratado en esta investigación es muy importante para las organizaciones a nivel mundial, precisamente muchas de ellas tienen como factor de competencia esta característica. Es por ello que a través de este estudio se mostrarán teorías que expliquen este factor de éxito.

#### **Definición de calidad de servicio**

Calidad y servicio son dos términos ligados entre sí para formar un concepto que en la actualidad es tendencia mundial para las empresas. En ese definir las implica separarlas para poder entenderlas en su contexto.

Parasuraman (citado por Muñoz, 1999), define la calidad de servicio como las diferencias entre las expectativas del cliente y lo que realmente recibe de ese servicio.

Para Alvarez (1995), la calidad del servicio consiste en hacer coincidir las necesidades del cliente con las prestaciones otorgadas por la organización. En ese sentido, cuanto mejor estén adecuados los servicios a las necesidades, es mejor calidad y por el contrario a menos adecuación, corresponde a menos calidad.

Para Publicaciones Vértice (2008), calidad refiere a las características tangibles e intangibles de productos y servicios y la característica que poseen para satisfacer las expectativas del cliente.

Es así, que ambos términos nos hablan acerca de un servicio diferenciado, donde se tiene en cuenta las expectativas de las personas y la manera como la organización pretende satisfacerlas.

Además, nos indica que toda actividad realizada en la organización a través de sus servicios repercuten de manera directamente proporcional en los resultados de bienestar percibido por el cliente.

Asimismo, indica que en todas las actividades realizadas por parte de la empresa existe un elemento de servicio, que repercuten en el nivel de calidad real o percibido adquiridos por los clientes.

Díaz de Santos (1996), refiere para tener una conceptualización precisa y única del término calidad, los cuales existe en gran diversidad, los especialistas o indistintamente cualquier persona emite una opinión de acuerdo a su posición o experiencia o necesidad que tiene en el momento de emitir dicho concepto.

También indica que cuando se define la calidad, esta tiene sus orígenes al interior de la organización desde que el área de investigación y desarrollo

identifica la necesidad y diseña el producto, acompañando a todo el proceso e incluso no culmina con la venta de éste, sino después de la venta el uso o venta del producto o servicio.

Los autores Camisón, Cruz y Gonzales (2006), infiere sobre el concepto tratado hasta aquí que éste ha tenido diversidad de definiciones, por lo que se admite que está fundamentada en las percepciones de los clientes, la que se traduce en las diferencias existentes entre las necesidades experimentadas por el cliente y lo que recibe del proveedor.

Precisando que este conjunto de ciertas características o atributos vienen establecidas por las exigencias de los clientes, las cuales para que éste perciba que es de calidad deben cumplirse con esmerada exactitud. Sólo así el cliente puede sentir bienestar al recibir lo que sus expectativas le solicitan, caso contrario será relacionado como un producto que no cumplió con las expectativas del usuario y será registrado como de mala calidad.

Asimismo, podemos indicar que calidad de servicio percibida es una actitud que el cliente asume y que tiene efectos en el largo plazo, a diferencia de la satisfacción que es una respuesta emocional de la persona frente en cada repetición de compra experimentada. En ese sentido, la calidad de servicio va a más allá porque aborda otros aspectos que insertan también la satisfacción.

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), definen que los elementos tangibles son aquellos que el cliente puede percibir con los ojos y disfrutar de la comodidad, como es el caso de la decoración del ambiente, la comodidad de los muebles, la limpieza y pulcritud del establecimiento así también como de los empleados que atienden y realizan el servicio de atención.

Álvarez (1995), menciona que los elementos tangibles se refieren a todos aquellos aspectos que el cliente puede percibir y observar y que están a la disposición física del cliente, como las instalaciones y lo que acompaña a ellos como la decoración, la ambientación, la ventilación y limpieza, también corresponde mencionar en este punto los equipos que cuenta la empresa o las maquinarias, la iluminación del lugar, el aroma que emite el lugar. Así también, se considera al personal en cuanto a su presentación y vestimenta, si ellos están aseados o no. También corresponde mencionar los mensajes, instrucciones o informaciones claras que se encuentran en cuadros en las paredes y por último los mecanismos que tiene la empresa para cobrar el servicio.

Los indicadores relacionados a esta dimensión son: a) Instalaciones físicas, b) Apariencia agradable del personal y c) Área adecuada recepción del cliente.

## **Dimensión 2: Fiabilidad**

Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), refieren que fiabilidad es la capacidad que tienen las organizaciones o personas de entregar al cliente lo ofrecido o pactado inicialmente. En este caso el cliente puede detectar la capacidad y conocimiento profesionales de una organización, en la que se determina que el servicio ha sido efectuado en forma correcta. Los indicadores relacionados a esta dimensión son: a) Cumplimiento con el servicio ofrecido y b) Habilidad para ejecutar el servicio.

Álvarez (1995), manifiesta que la fiabilidad en el servicio consiste en la coincidencia entre lo esperado por el cliente y lo ofrecido por la empresa y en cuya contrastación no hay diferencias o estas son mínimas y casi imperceptibles, pero que cumple con el fin para el que fue elaborado. A este respecto es necesario agregar que la empresa a través de sus empleados deben cumplir con lo que ofrecen, si dicen que el servicio demorará 15 minutos, ese es el tiempo que el cliente debe esperar y no ofrecer por el simple hecho de enganchar al cliente, porque esto trae consecuencias negativas para la empresa. Otro aspecto que

también es reprochable en este aspecto es la publicidad engañosa, muchas empresas de servicios de comida rápida hacen ver en su publicidad comidas deliciosas y de grandes proporciones y cuando el cliente pide ese plato, éste es apenas mediano, en este caso el cliente se siente estafado. Lo mismo sucede con los precios, los plazos, el material que está hecho el producto, entre otros aspectos que influyen en la confiabilidad.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), indica que esta dimensión consiste en la disposición que tienen las organizaciones para crear estrategias que lleven a buen recaudar las expectativas del cliente, ofreciendo un servicio con rapidez. Los indicadores relacionados a esta dimensión son: a) Capacidad del personal para resolver cualquier duda o inconveniente y b) Rapidez en el servicio efectuado por los proveedores.

Álvarez (1995), también escribe acerca de esta dimensión y manifiesta que ello se refiere a la rapidez con la que responde la empresa. En ese sentido, la organización debe capacitar a su personal para el servicio fluya con rapidez y sin contratiempo, de tal manera que el cliente vuelva de nuevo porque aparte de ser bien atendido el servicio es rápido. La empresa debe crear estrategias para que no se formen colas de clientes para la atención, es necesario recordar que la demora en el servicio implica baja calidad. Es necesario incluso hacer las cosas desde la primera vez y no esperar que el cliente repita por ejemplo su pedido, vuelva a llenar formas, menciona más de una vez lo que desea, sino que el servicio de los empleados debe ser atento y desarrollar la capacidad de entender las expresiones de las personas desde la primera vez que el cliente lo solicita.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), nos define la dimensión de como la imagen que muestran los empleados, la cual se expresa en sus actitudes y que es percibido y traducido por el cliente en confianza y credibilidad, asimismo de esta forma la organización debe mostrar interés en el

cliente dándole mayor satisfacción. Los indicadores relacionados a esta dimensión son: a) Habilidad del personal demostrando credibilidad y confianza y b) Conocimiento y confianza en el personal.

Álvarez (1995), nos indica que la seguridad tiene varios ángulos, uno de ellos es dilucidar los riesgos y dudas que el cliente puede tener con respecto al servicio de que este se realice de acuerdo a lo establecido. Otro de los aspectos de la seguridad es que el cliente debe saber en todo momento en qué parte del proceso se encuentra su servicio. También se refiere a la información que debe poseer el cliente sobre el servicio, es decir que es lo que compone o abarca dicho servicio y que no, de tal manera que el cliente pueda tomar la decisión libremente, sin presiones y asumiendo elementos que talvés no incluya el servicio. Finalmente la seguridad también se refiere a la discreción que tenga la empresa con relación a los datos proporcionados por el cliente. Es decir que estos datos no sean diseminado o entregados a otras personas ajenas o terceros.

### **Dimensión 5: Empatía**

Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), la dimensión de empatía se define como una atención individualizada o estado de ánimo expresado por la organización o quienes están a cargo de la atención, al momento de brindar un servicio, el compromiso y el deseo de comprender las necesidades, gustos y deseos del cliente. Los indicadores relacionados a esta dimensión son: a) El personal que labora en las oficinas demuestran amabilidad y buen trato y b) La entidad ofrece horarios adecuados para su atención.

Para Álvarez (1995), la dimensión empatía también implica la accesibilidad que debe tener el cliente al servicio, es decir el cliente siempre requiere información o talvez hacer un reclamo, en ese sentido, la empresa debe ser clara y transparente facilitándole al cliente los números de reclamo, sin cargo alguno, señalar bien las áreas, dar información adicional al cliente, entre otras cosas. Otro aspecto que señala también el conocimiento del cliente, en cuanto a sus necesidades, gustos y tendencias. Es una práctica a esta característica que

quienes dar el servicio se aprendan el nombre de los clientes y hasta le den un trato personalizado. De tal manera que el cliente se sienta engreído o bien atendido por la compañía.

#### **1.4 Formulación del problema**

En este acápite se procedió a transformar la problemática descrita en una pregunta de investigación, la cual también se subdivide en otras preguntas específicas que centran la investigación en temas específicos, aspecto que ha permitido desarrollar esta investigación de manera coherente y consistente.

##### **1.4.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?

##### **1.4.2 Problemas específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?

###### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de calidad de fiabilidad en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?

###### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?

**Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de calidad de la seguridad en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?

**Problema específico 5**

¿Cuál es el nivel de calidad de la empatía en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?

**Problema específico 6**

¿Cuál es nivel de calidad de servicio de proveedores de acuerdo a las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?

**1.5 Justificación del estudio****1.5.1 Justificación teórica**

Este estudio se refiere a un aspecto importante para las organizaciones del estado y de manera general todas las organizaciones sean estas de tipo público o privado que tienen relación con el cliente o usuario, debido a que la calidad en la actualidad es un factor preponderante que las organizaciones deben considerar en su producto o servicio. Es por ello que en esta investigación se tratará acerca de la calidad de servicio de los proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, variable que se sustentará con las teorías existentes a la actualidad.

**1.5.2 Justificación práctica**

Lo registrado en este estudio permitirá a las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, conocer el nivel de calidad de servicio que brindan las organizaciones proveedoras y qué es lo que se les debe exigir para que realicen un mejor control de los productos y/o servicio que reciben las comisarías de este estudio.



### **1.5.3 Justificación metodológica**

La metodología empleada fue de tipo descriptiva y transversal. En tal sentido las fuentes disponibles para esta investigación son los datos de las comisarias a nivel de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, los estudios realizados al respecto y la información que puedan otorgar los encargados de logística que reciben y evalúan los productos y servicios de los proveedores del Estado.

### **1.5.4 Justificación social**

La justificación social se da al identificar el nivel de servicio que otorgan los proveedores, los encargados de logística podrán exigir mayor calidad a sus proveedores y de esta manera ello se podrá apreciar en los servicios que realizan los efectivos en las comisarías tanto dentro como fuera de la institución.

## **1.6 Hipótesis**

Teniendo en cuenta que esta investigación es de tipo descriptiva, no es necesario el planteamiento de hipótesis. Por lo que no se tendrá en cuenta en el desarrollo de esta investigación.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de calidad de servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

**Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de calidad de fiabilidad en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

**Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de calidad de capacidad de respuesta en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

**Objetivo específico 4**

Determinar el nivel de calidad de la seguridad en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

**Objetivo específico 5**

Determinar el nivel de calidad de la empatía en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

**Objetivo específico 6**

Comparar el nivel de calidad de servicio de proveedores por Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018

## **II. Método**

## **2.1 Diseño de la investigación**

Como diseño se planteó una investigación no experimental, pues sólo se tuvo en cuenta las observaciones realizadas, las cuales se registraron sin variación alguna. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que en cuanto a las investigaciones que son no experimentales, estas se ejecutan sin necesidad de una manipulación voluntaria de las variables inmersas en el estudio. Por el contrario lo que se hace es describirlas tal como se encuentran en su ambiente natural.

### **De corte transversal**

En la medida que su propósito es describir la variable: Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018. De igual manera Hernández, Fernández y Baptista (2014), describen que los diseños transeccionales, son parte de la descripción que se realizan en las investigaciones, las cuales permiten analizar mediante una recopilación previa de datos en un momento determinado la información que se ha recogido y desde ese punto de vista encontrar incluso interrelación entre variables. En ese sentido, la investigación también se consideró no experimental porque no hubo manipulación intencional de variables.

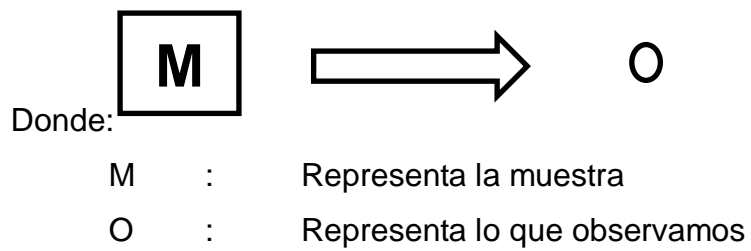
### **Tipo de estudio:**

Fue un estudio básico, porque pretendió estudiar a fondo teóricamente la variable en estudio. Según Moreno (1986), la investigación básica, denominada también pura o fundamental tiene por finalidad aportar elementos teóricos al conocimiento científico, sin la necesidad de corroborarla dándose en un campo específico de investigación (p. 37).

Esta investigación es descriptiva-comparativa porque se observa y se describe los hechos tal como se encuentra en la realidad. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), esta modalidad de estudio solo describe cualidades, características y propiedades de eventos que se estudian. Este estudio tiene

como finalidad identificar cuál es el nivel de calidad de los servicios de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

A continuación el esquema que grafica este diseño:



## 2.2 Variables, Operacionalización

### Variable 1: Calidad de servicio

Parasuraman (citado por Muñoz, 1999), define la calidad de servicio como las diferencias entre las expectativas del cliente y lo que realmente recibe de ese servicio.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Nivel y rango
Elementos tangibles	Instalaciones físicas			
	Apariencia agradable del personal	1,2,3,4,5,6		
	Área adecuada recepción del cliente			
Fiabilidad	Cumplimiento con el servicio ofrecido	7,8,9,10		
	Habilidad para ejecutar el servicio	11,12		
Capacidad de respuesta	Capacidad de personal para resolver cualquier duda e inconveniente	13,14,15 16,17	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Pocas veces (2) Nunca (1)	Bajo (25- 57) Medio (58 - 92) Alto (93 - 125)
	Rapidez en el servicio efectuado por los proveedores			
Seguridad	Habilidad del personal demostrando credibilidad y confianza	18,19,20,21		
	Conocimiento y confianza en el personal			
Empatía	El personal que labora en las oficinas demuestran amabilidad y buen trato	22,23,24,25		
	La entidad ofrece horarios adecuados			

## **2.3 Población y muestra**

### **Población**

De acuerdo a Bernal (2006), está dado por la cantidad de individuos que intervienen en una investigación.

La investigación ha identificado 111 Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

### **Muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), conviene en que la muestra es la representación mínima de una población, la cual cuenta con todas las características de esta para poder hallar coincidencia y proyectar resultados.

La muestra estuvo conformada sólo por aquellas comisarías que tuvieron disposición para responder la encuesta, las cuales fueron 78 Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.

### **Muestreo**

Pino (2007), opina que el muestreo está dado por la definición de aquella parte que desea estudiar de una realidad para realizar posteriormente inferencia.

Para este estudio, el muestro fue no probabilístico, es decir se realizó de acuerdo al criterio del investigador.

Tabla 2

*Lista de comisarías PNP de Lima Metropolitana pertenecientes a la VII REGPOL  
– Lima, según muestra*

No.	ZONA	JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	DISTRITO
1	LIMA	Norte	SOL DE ORO	Av. Sol de Oro con Jr. Buen Pastor	LOS OLIVOS
2	LIMA	Norte	LAURA CALLER	Jr. Marañon Cdra. 08 Av. Universitaria	LOS OLIVOS
3	LIMA	Norte	PRO	Jr. Confraternidad Cdra.07 Urb. Pro	LOS OLIVOS
4	LIMA	Norte	PUENTE PIEDRA	AV BUENOS AIRES C-3	PUENTE PIEDRA
5	LIMA	norte	CARABAYLLO	Jr Miguel Grau 285 CC.PP. San Pedro	CARABAYLLO
6	LIMA	Norte	SANTA ISABEL	Av. María Parado de Bellido ,Los Álamos	CARABAYLLO
7	LIMA	Norte	EL PROGRESO	Av. Túpac Amaru 3300 Km.20.5	CARABAYLLO
8	LIMA	Norte	INDEPENDENCIA	Av. Túpac Amaru 4.5	INDEPENDENCIA
9	LIMA	Norte	TAHUANTINSUYO	Jr. Ollantaytambo Cdra. 2	TAHUAN TINSUYO
10	LIMA	Norte	UNIFICADA TIPO C.	Av. Lealtad S/N Villa Ángel I	INDEPENDENCIA
11	LIMA	Norte	TUPAC AMARU	Av. 28 de Julio Nro. 1121 Km 11, Túpac Amaru	COMAS
12	LIMA	Norte	SANTA LUZMILA	Av. Gerardo Unger 6500	COMAS
13	LIMA	Norte	LA PASCANA	José Carlos Mariátegui	COMAS
14	LIMA	Norte	SAN MARTIN	Jr. Manuel Villar,C-04 Urb Ingeniería	SAN MARTIN DE P.
15	LIMA	Norte	RIMAC	Jr. Chiclayo 450	RIMAC
16	LIMA	Norte	CONDEVILLA	cruce jr. J. Gálvez y Bilingurch alt. Av. J. Granda C-36	SAN MARTIN DE P.
17	LIMA	Norte	EL MANZANO	Psje Casineli 140 Urb El Manzano alt c-6 Alcázar	RIMAC
18	LIMA	Norte	FLOR AMANCAES	Comité 13 s/n AA.HH. Flor de Amancaes	RIMAC
19	LIMA	Oeste	COMISARIA BREÑA	Jr. General Varela Nro. 1978	BREÑA
20	LIMA	Oeste	CÍA. CHACRA COLORADA	JR. CARHUAZ N° 749	BREÑA



21	LIMA	Oeste	CPNP JESUS MARIA	AV. ARNALDO MARQUEZ N° 1044	JESUS MARIA
22	LIMA	Oeste	COMISARIA DE PUEBLO LIBRE	PSJE. Vivanco S/N-REF.C-5 Av. Sucre- Pueblo Libre	PUEBLO LIBRE
23	LIMA	Oeste	COMISARIA MAGDALENA DEL MAR	Jr. Cuzco N° 756	MAGDALENA
24	LIMA	Oeste	COMISARIA SAN MIGUEL	Av. Costanera N° 400	SAN MIGUEL
25	LIMA	Oeste	CIA. PNP MARANGA	av. de los precursores (cuadra 4)	SAN MIGUEL
26	LIMA	Centro	MONSERRAT	Jr. Callao 891	CERCADO DE LIMA
27	LIMA	Centro	SAN ANDRES	Jr. Huallaga No 876	CERCADO DE LIMA
28	LIMA	Centro	COTABAMBAS	Psj. Buenaventura con Av. Manuel cuadros	CERCADO DE LIMA
29	LIMA	Centro	ALFONSO UGARTE	Av. Alfonso Ugarte Cdra. 13	CERCADO DE LIMA
30	LIMA	Centro	MIRONES BAJO	Jr. Pérez Tudela No. 2723	CERCADO DE LIMA
31	LIMA	Centro	UNID. VEC. MIRONES	Calle Luis Braile Cdra 03	CERCADO DE LIMA
32	LIMA	Centro	UNID. VEC. N° 03	Av. Colonial Cdra. 30	CERCADO DE LIMA
33	LIMA	Centro	PALOMINO	Jr. Santa Agustina Cdra. 07 Ur. Palomino	CERCADO DE LIMA
34	LIMA	Centro	CIA. APOLO	Jr. 3 de Febrero 1050	LA VICTORIA
35	LIMA	Centro	CIA. LA VICTORIA	Av 28 de Julio 1620	LA 29VICTORIA
36	LIMA	Centro	CIA. SAN PEDRO	Av. 15 de Abril Cdra. 4	EL AGUSTINO
37	LIMA	Centro	CIA. VILLA HERMOSA	Jr. Rio Nanay	EL AGUSTINO
38	LIMA	Centro	CIA. SANTOYO	Jr. Chimbote 2110	EL AGUSTINO
39	LIMA	Este	COM_ZARATE	Av. Pirámide del Sol No 200	SJL
40	LIMA	Este	COM_CAJA_DE_AGUA	Av. Lima N° 307 Urb. Caja de Agua	SJL
41	LIMA	Este	COM_HUAYRONA	Calle Las Gemas Cdra-3/ Calle Parque 2 - Huayrona	SJL
42	LIMA	Este	COM_STA_ELIZABETH	Calle Nuevo Huandoy s/n-Urb. Sta Rlizabeth ii- etapa	SJL

43	LIMA	Este	COM_10_DE_OCTUBRE	Jr. Marcelo Calle cdra-3 Urb. 10 de Octubre	SJL
44	LIMA	Este	COM_MARISCAL_CACERES	Calle El Mercado Mz. N-8. Lte. 1 y 2 Urb. Mariscal Cáceres	SJL
45	LIMA	Este	COM_JICAMARCA	Ovalo Central de Jicamarca anexo 8 - Municipalidad. Lurigancho Chosica	SJL
46	LIMA	Este	SAN LUIS	Jr. Orengo Cdra 9 Urb El Trébol	SAN LUIS
47	LIMA	Este	YERBATEROS	Jr. Pablo Rizo Cdra.2	SAN LUIS
48	LIMA	Este	SANTA ANITA	Jr. Ciro Alegría 555	SANTA ANITA
49	LIMA	Este	HUAYCAN	Av. Mariategui S/N	ATE
50	LIMA	Este	SALAMANCA	Av. Aymares Nro. 265,Salamanca	ATE
51	LIMA	Este	LA MOLINA	Av Elias Aparicio Cdra 7 S/N La Molina	LA MOLINA
52	LIMA	Este	LAS PRADERAS	Av Corregidos cdra 34 Ur La Pradera	LA MOLINA
53	LIMA	Este	SANTA FELICIA	Calle Los Canarios Mz G Lt 9 Urb San Cesar	LA MOLINA
54	LIMA	Sur	MIRAFLORES	Av. Gral. Vidal No.330	MIRAFLORES
55	LIMA	Sur	SAN ANTONIO	Av. Tomas Marsano No.1180	MIRAFLORES
56	LIMA	Sur	SURCO	Jr Arica no.388	STGO. DE SURCO
57	LIMA	Sur	SAGITARIO	Av. Las Gaviotas c-04	STGO. DE SURCO
58	LIMA	Sur	SAN ISIDRO	Calle Antequera no.116	SAN ISIDRO
59	LIMA	Sur	ORRANTIA DEL MAR	Av. Del Ejecito no.2075	SAN ISIDRO
60	LIMA	Sur	SURQUILLO	Jr. San Diego no.401	SURQUILLO
61	LIMA	Sur	BARRANCO	Av. Federico Fernandini cdra 04	BARRANCO
62	LIMA	Sur	LINCE	Av. Bernardo Alcedo No.865	LINCE
63	LIMA	Sur	CHORRILLOS	Av. Huaylas N° 650	CHORRILLOS
64	LIMA	Sur	VILLA	Prolog. Huaylas cdra. 1	CHORRILLOS
65	LIMA	Sur	SAN GENARO	Av. Principal cdra. 9	CHORRILLOS

66	LIMA	Sur	SAN JUAN DE MIRAFLORES	Pasaje San Juan cdra.9	SAN JUAN DE MIRAFLORES
67	LIMA	Sur	PAMPLONA 1	Av. Centenario s/n	SAN JUAN DE MIRAFLORES
68	LIMA	Sur	PAMPLONA 2	Prolg. Gabriel Torres Stor. La Rinconada	SAN JUAN DE MIRAFLORES
69	LIMA	Sur	LADERAS DE VILLA	Calle 10 Urb. Laderas de Villa	SJM-VES
70	LIMA	Sur	VILLA EL SALVADOR	Av. Cesar Vallejo con Revolucion s/n	VILLA EL SALVADOR
71	LIMA	Sur	URB. PACHACAMAC	1ra. Zona Mz.x Urb. Pachacamac. alt. Perú	VILLA EL SALVADOR
72	LIMA	Sur	JOSE GALVEZ	Av. Lima N° 500	VMT
73	LIMA	Sur	LURIN	Jr. Union 160 - Jurin	LURIN
74	LIMA	Sur	NUEVA ESPERANZA	Jr. San Pedro 189 - Nueva Esperanza	VMT
75	LIMA	Sur	JC. MARIATEGUI	Jr. Jorge Chávez N° 181-Valle Bajo-José Carlos Mariátegui	VMT
76	LIMA	Sur	SANTA MARIA DEL MAR	Av. Terramar 095 Mz. c Lte. 1	SANTA MARIA
77	LIMA	Sur	TABLADA DE LURIN	Av. San Martin 170	VMT
78	LIMA	Sur	VILLA ALEJANDRO	Mz. "o" lt. 01. – AA.HH. Villa Alejandro - 2da etapa distrito de Lurín prov. y Dpto de Lima.	LURIN

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Encuesta

Es la técnica utilizada en esta investigación. Para Vidal (2001), es una búsqueda sistemática de lo que el investigador desea averiguar, realizando preguntas a las personas de la muestra sobre datos que son importantes para la investigación, cuyos resultados serán evaluados posteriormente.

### Instrumento

Se utilizó el cuestionario como medio para recolectar información. Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que el cuestionario está conformado por

preguntas relacionadas a la información que se requiere obtener referente a las variables.

### **Ficha Técnica**

Nombre	: Cuestionario de calidad de servicio
Autor	: Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46)
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial.

### **Descripción**

El instrumento consta de 25 ítems estructurado en cuatro dimensiones (1) Elementos tangibles, (2) Fiabilidad, (3) Capacidad de respuesta, (4) Seguridad y (5) Empatía, consta de una escala de 5 niveles: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

### **Validez**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), la define como la capacidad que tiene en instrumento de cumplir con lo que se desea recabar. En otras palabras, el cuestionario alcanzar a medir aquello para lo cual se ha confeccionado. En ese sentido, para los objetivos de esta investigación se utilizó el juicio de expertos, quienes valoraron la pertinencia, relevancia y claridad de cada una de las preguntas del cuestionario.

Tabla 3

#### *Resultados del juicio de expertos para los instrumentos de evaluación*

Expertos	Opinión
Experto 1: Mg. Santiago Gallarday Morales	Hay suficiencia y es aplicable
Experto 2: Dr. Chantal Jara Aguirre	Hay suficiencia y es aplicable
Experto 3: Dr. Yolvi Ocaña Fernández	Hay suficiencia y es aplicable

## Confiabilidad

La confiabilidad para Hernández, et al (2014), es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para encontrar el grado de confiabilidad del instrumento. Se someterá al análisis del estadístico Alpha de Cronbach, para ello, se tomó una muestra de 10 Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial.

Los resultados hallados de la aplicación del coeficiente de Cronbach se pueden ver en la siguiente tabla planteada por Hernández, Fernández y Baptista (2003).

Tabla 4

### *Coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Coeficiente</b>	<b>Relación</b>
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Bajo o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

*Fuente:* Hernández, Fernández y Baptista.

Tabla 5

### *Coeficiente de fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Cuestionario de calidad de servicio	0,96	10

Nota: La fuente se obtuvo de los resultados de la encuesta piloto

## Interpretación.

Se obtuvo un valor de 0,96, ubicándose en la Tabla 4, del Coeficiente del Alfa de Cronbach como de nivel muy alta.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

### **Análisis descriptivos:**

El procedimiento que se tuvo en cuenta para el análisis descriptivo de la presente investigación, fue después de aplicar el cuestionario al personal encargado de las Oficinas de Logística de las distintas Comisarías de Lima Metropolitana, cuyos resultados se procesaron y se tabularon en una hoja de excell, en el sentido de obtener los datos ordenados y poder trasladarlos al programa estadístico SPSS-24.

Este programa se procesó de manera descriptiva y se analizaron en tablas donde se mostraron los valores absolutos y porcentuales de los resultados, procediéndose a mostrar estos resultados en gráficos, para una mayor ilustración.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se desarrollará respetando las consideraciones éticas que ello requiere, como la veracidad de la información, la originalidad del trabajo y el anonimato de los informantes

### **III. Resultados**

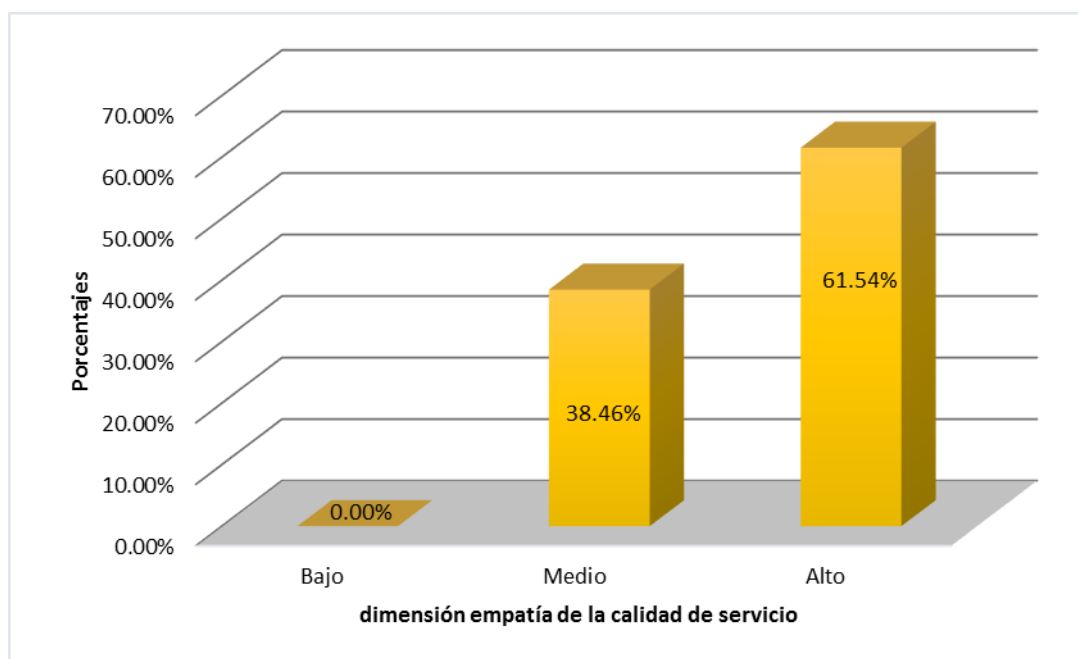
### 3.1 Presentación de resultados

#### 3.1.1 Análisis descriptivo de los valores obtenidos de la variable calidad de servicio

Tabla 6

*Nivel de calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	30	38.46%
Alto	48	61.54%
Total	78	100%



*Figura 1. Nivel de calidad de servicio*

Interpretación.

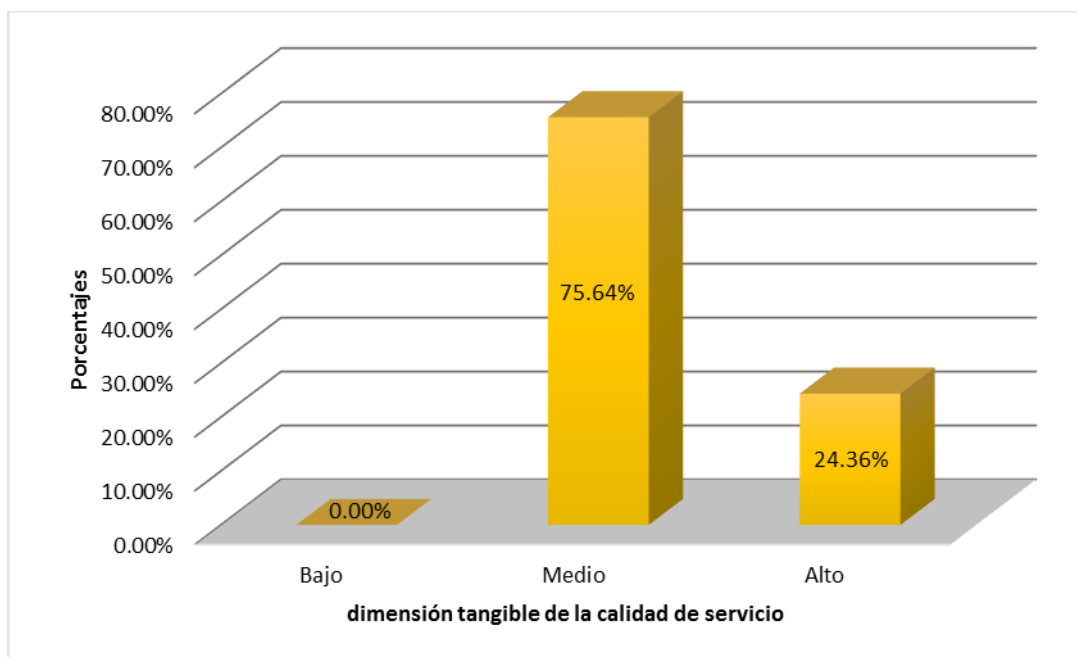
Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel alto en 61,54% el nivel de calidad de servicio de los proveedores y 38,46% lo califica como nivel medio.



Tabla 7

*Valores porcentuales de la dimensión tangible de la calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	59	75.64%
Alto	19	24.36%
Total	78	100%



*Figura 2. Valores porcentuales de la dimensión tangible de la calidad de servicio*

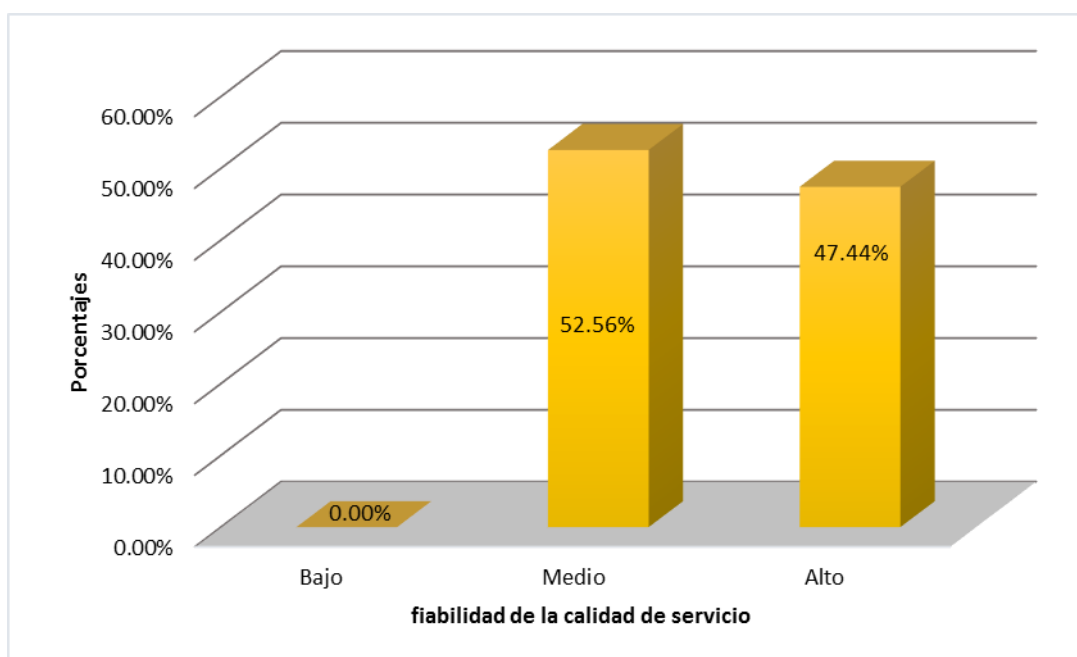
#### Interpretación.

Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 75,64% la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los proveedores y 24,36% lo califica como nivel alto.

Tabla 8

*Valores porcentuales de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	41	52.56%
Alto	37	47.44%
Total	78	100%

*Figura 3. Valores porcentuales de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio*

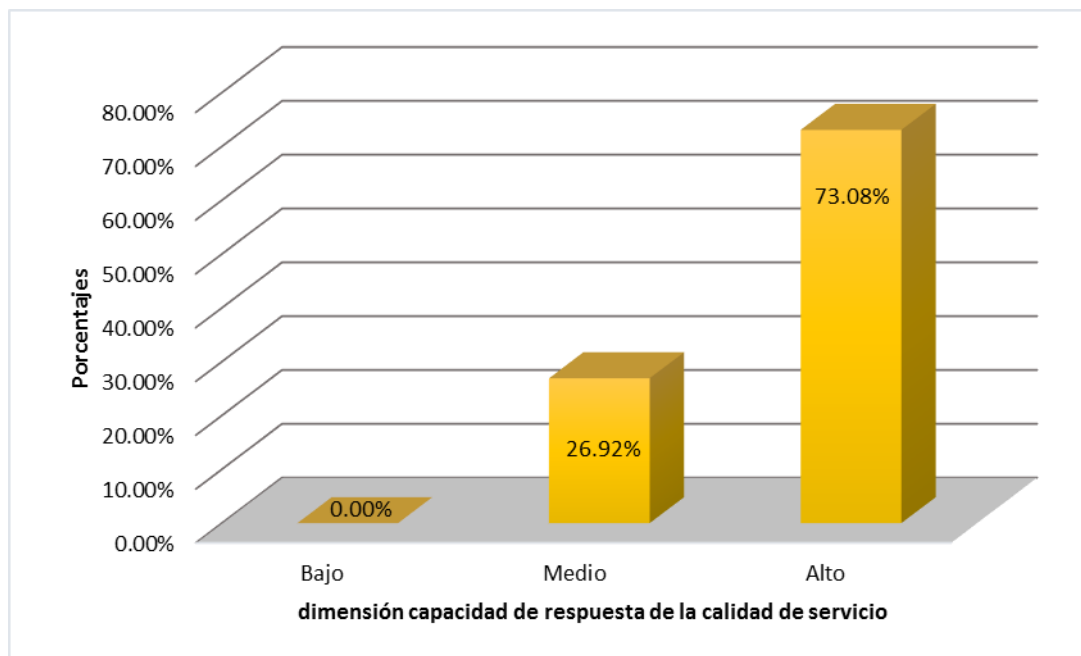
### Interpretación

Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 52,56% la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio de los proveedores y 47,44% lo califica como nivel alto.

Tabla 9

*Valores porcentuales de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	21	26.92%
Alto	57	73.08%
Total	78	100%



*Figura 4. Valores porcentuales de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio*

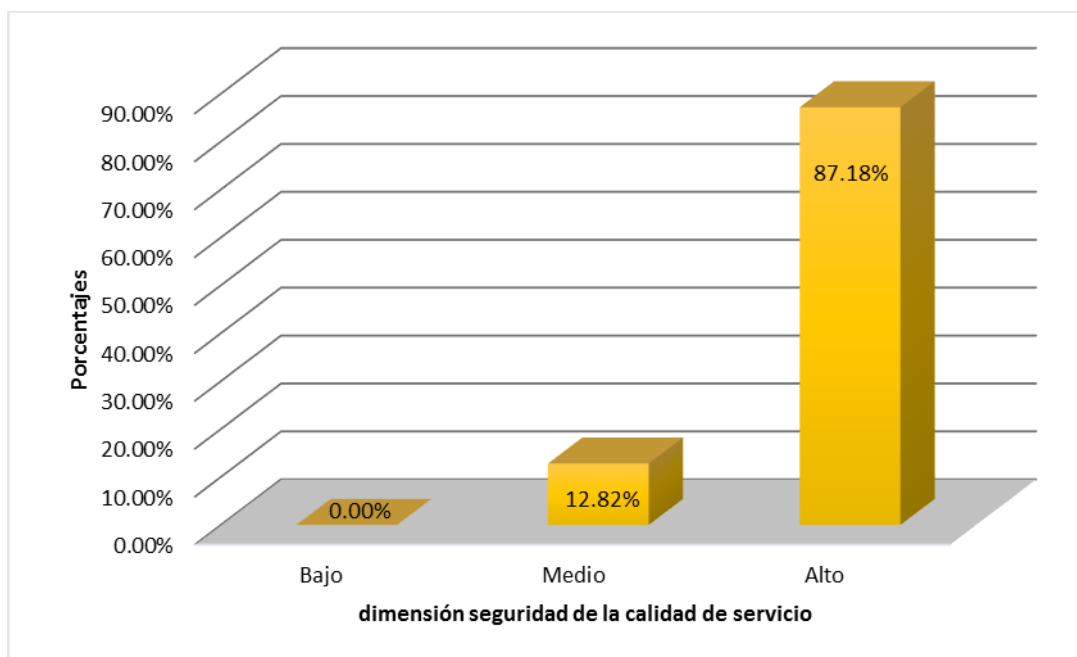
#### Interpretación

Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 26,92% la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los proveedores y 73,08% lo califica como nivel alto.

Tabla 10

*Valores porcentuales de la dimensión seguridad de la calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	10	12.82%
Alto	68	87.18%
Total	78	100%



*Figura 5. Valores porcentuales de la dimensión seguridad de la calidad de servicio*

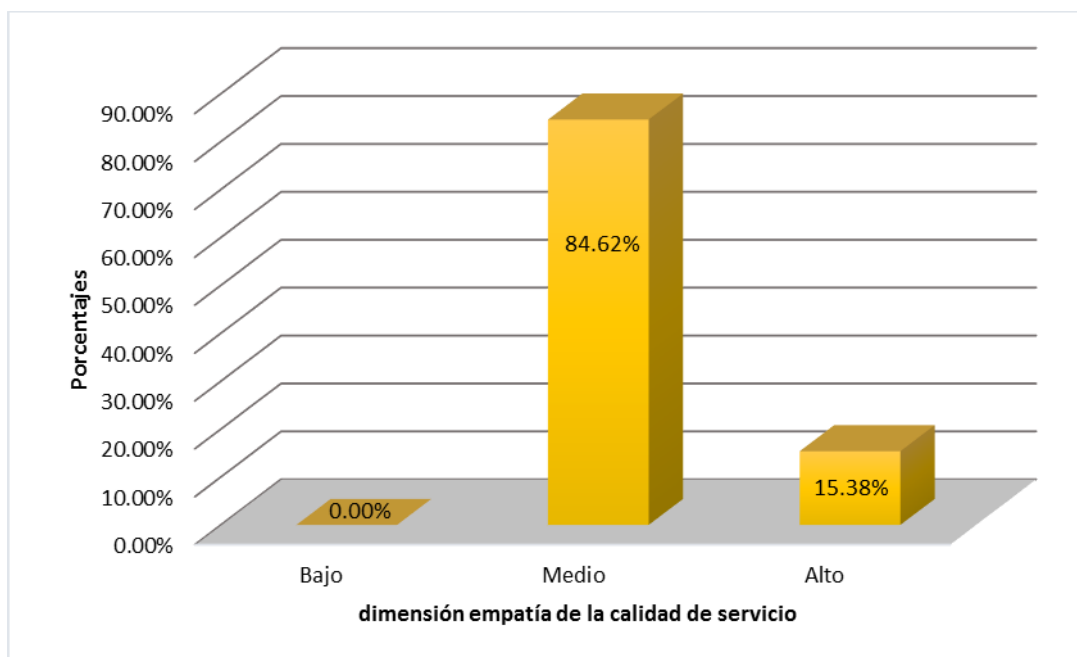
### Interpretación

Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 12,82% la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los proveedores y 87,18% lo califica como nivel alto.

Tabla 11

*Valores porcentuales de la dimensión empatía de la calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	66	84.62%
Alto	12	15.38%
Total	78	100%



*Figura 6. Valores porcentuales de la dimensión empatía de la calidad de servicio*

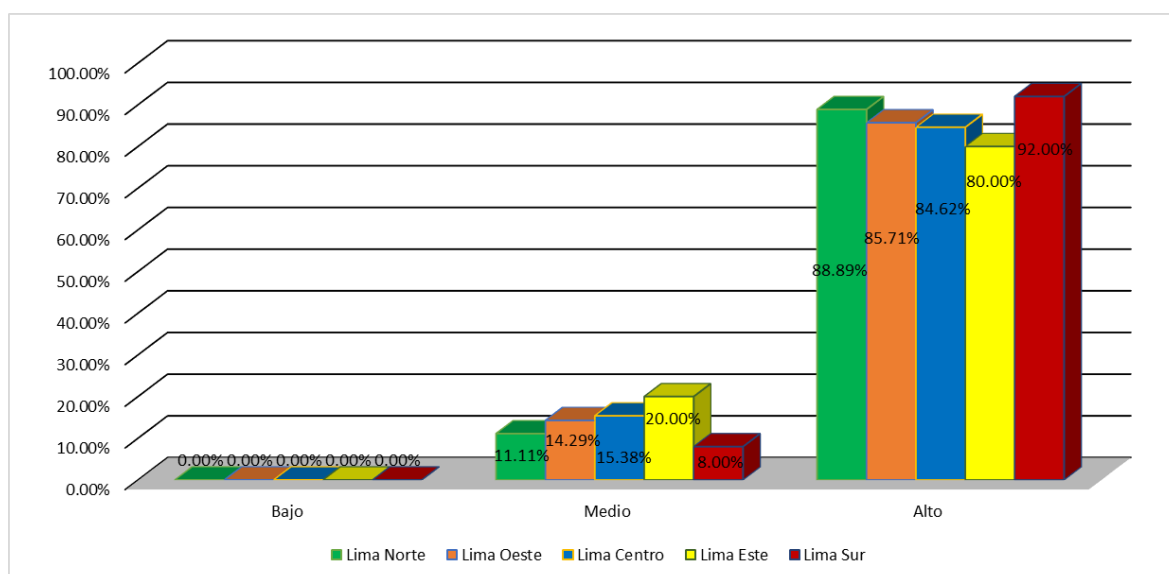
### Interpretación

Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 84,62% la dimensión empatía en la calidad de servicio de los proveedores y 15,38% lo califica como nivel alto.

Tabla 12

*Niveles, frecuencia y porcentaje de calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018.*

Nivel	Lima Norte		Lima Oeste		Lima Centro		Lima Este		Lima Sur	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Medio	2	11.11%	1	14.29%	2	15.38%	3	20.00%	2	8.00%
Alto	16	88.89%	6	85.71%	11	84.62%	12	80.00%	23	92.00%
Total	18	100%	7	100%	13	100%	15	100%	25	100%



*Figura 7. Valores porcentuales de Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018.*

De la tabla 12 y figura 7 observamos la diferencia de niveles porcentuales según los lugares de los proveedores así tenemos que en el nivel bajo no se registra ninguno de los proveedores, en el nivel medio tenemos 11.11 % Lima Norte 14.29% Lima Oeste, 15.38% Lima Centro, 20% Lima Este y 8.00% Lima Sur y en el nivel alto se registra 88.89% para Lima norte, 85.71 Lima centro, 84,62 % Lima centro, 80.% Lima este y 92% Lima sur, observando la prevalencia de nivel alto en la calidad Lima sur y el más bajo en el nivel Lima este sin mostrar diferencias considerables.

## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión de resultados

El objetivo general de esta investigación fue determinar cuál es el nivel de calidad de servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018. De acuerdo a los resultados descriptivos el nivel calidad de servicio de los proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial es de nivel alto en el 61.54%. Lo que nos indica que dichos proveedores cumplen en primer lugar con los estándares solicitados por las comisarías en un porcentaje alto que es más del 50%, obviamente que se han registrado algunos errores en la calidad de servicio los cuales han sido superados en el tiempo establecido y algunos han sido sancionados, cuando estos no han cumplido con la calidad del producto o servicio solicitado de acuerdo a las especificaciones técnicas de la orden de trabajo o servicio. Al respecto Rojas (2015), también en su investigación registra un resultado parecido pero con porcentajes superiores, al mencionar que los usuarios muestran un alto nivel de satisfacción del 82.4% con respecto a la calidad de servicio de la Municipalidad donde realizó la investigación. Resultado contrario obtuvo Chang (2014), al registrar en sus resultados que la calidad del servicio de la Municipalidad de Malacatán en Guatemala es regular y hasta indiferente.

Con respecto a determinar cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018. Los encargados del área de logística calificaron con 75.64% en el nivel medio, debido a que gran parte de las empresas cuentan con infraestructura adecuada en el sentido de contar con establecimiento cierto, movilidad y los equipos necesarios para realizar los servicios. Sin embargo algunos proveedores no contaban con establecimientos para almacenar sus productos debido a que eran intermediarios y solo contaban con una oficina administrativa y equipos básicos. Es necesario mencionar que de acuerdo Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004), menciona que los aspectos tangibles son importantes para dar un buen servicio y sobre todo que estos sean cómodos, útiles, modernos y que cumplan con el objetivo. Ros (2016), quien realizó una investigación sobre la “Calidad percibida y satisfacción del



usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, registró que los usuarios manifestaron que para ellos los aspectos intangibles como el buen trato es más importante que los aspectos tangibles que también son útiles, pero resaltan más la amabilidad y paciencia que tiene el personal hacia el usuario.

En relación a determinar cuál es el nivel de calidad de la fiabilidad en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018. Los encargados de recibir las mercaderías y evaluar los servicios de los proveedores calificaron en porcentajes de 52.56% en el nivel medio y alto la fiabilidad de la calidad de los servicios de los proveedores al obtener un 47.44%. Esto nos indica que hay cierta duda con respecto a fiabilidad, debido a que muchas veces el producto tiene entregado tiene un tiempo de vida menor al establecido o el servicio no cubre al 100% las necesidades, por lo que varias veces se ha solicitado el cambio del producto o la mejora del servicio, aspectos que se han tratado internamente con los proveedores. Este aspecto se relaciona también con la capacidad que tienen los empleados de los proveedores para cumplir con el servicio. Al respecto, Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004), nos dice que un servicio confiable, es un servicio que va a traer relaciones duraderas entre el proveedor y el usuario. Así también Guardia (2018), menciona en su investigación que el 68.3% tienen un nivel moderado en la competencia profesional de satisfacción del usuario.

Con respecto a determinar cuál es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018. De las encuestas realizadas se obtuvo como respuesta que el 73.08% opina que es de nivel alto y se constituye en una dimensión de nivel medio en 26.922% en la calidad del servicio. Se entiende que la capacidad de respuesta se refiere a la respuesta que las comisarías obtienen de los proveedores cuando se les solicita una cotización de servicio o compra y responden con diligencia y en algunos casos asesorándolo en cuál es el mejor producto que servicio le conviene con respecto a lo que las comisarías requieren. En este tipo de empresas la capacidad de respuesta cuenta mucho en la elección

del proveedor por lo que éste debe ser asertivo y rápido en sus respuestas. Es por ello que Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004), explica que en la actualidad por la alta competitividad de las empresas, estas deben adelantarse a las necesidades del cliente y estudiar constantemente las tendencias para dar respuestas rápidas y acertadas a los clientes.

Determinar cuál es el nivel de calidad de la seguridad en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018, las respuestas obtenidas de manera descriptiva al respecto fue que 87.18% considera la seguridad en un nivel alto en los proveedores, asimismo, se obtuvo un 1.82% calificándolo la dimensión de seguridad como nivel medio. Es necesario mencionar que la dimensión seguridad se refiere de acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004), a la confianza que las comisarías pueden depositar en los proveedores sobre el cumplimiento de los servicios y que sobre todo se haga de acuerdo a lo solicitado, del mismo modo con respecto a la calidad del producto, pero también se considera en este aspecto la solides, solvencia y liquidez de la empresa para poder cumplir con los compromisos asumidos. A este respecto el Estado a través de los términos de referencia coloca una serie de filtros para poder determinar si la empresa puede cumplir con el compromiso, uno de ellos es que la empresa cuenta con servicios o ventas realizadas con el servicio o producto solicitado, para tal efecto solicita órdenes de compra o servicio, facturas emitidas, actas de conformidad y en muchos casos pide hasta una carta fianza.

Finalmente con respecto a Determinar cuál es el nivel de calidad de la empatía en el servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018, se registra que el 84.62% de las personas encuestadas manifiestan que el nivel que ellos consideran de acuerdo a sus respuestas es medio y con relación a la calidad de servicio, esta dimensión corresponde al 100% del nivel medio. Por lo que se infiere que los encargados de las áreas correspondientes a la resección de los productos consideran que la empatía es importante en este tipo de servicios, el cual corresponde al seguimiento que los proveedores realizan a los requerimientos de las comisarías,

la disponibilidad para atender en horarios flexibles, el otorgamiento de productos de calidad y estar pendiente a las necesidades de las comisarías. Aspecto que da satisfacción y tranquilidad al usuario. Precisamente sobre la satisfacción Ramírez (2016), concluye que el 57% de los usuarios percibe un nivel alto de satisfacción en el servicio en la investigación que realiza en el área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

## **V. Conclusiones**

- Primera.** Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel alto en 61,54% el nivel de calidad de servicio de los proveedores y 38,46% lo califica como nivel medio.
- Segunda** Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 75,64% la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los proveedores y 24,36% lo califica como nivel alto.
- Tercera** Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 52,56% la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio de los proveedores y 47,44% lo califica como nivel alto.
- Cuarta** Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 26,92% la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los proveedores y 73,08% lo califica como nivel alto.
- Quinta** Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 12,82% la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los proveedores y 87,18% como nivel alto.
- Sexta** Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 84,62% la dimensión empatía en la calidad de servicio de los proveedores y 15,38% lo califica como nivel alto.

## **VI. Recomendaciones.**

- Primera.** Las especificaciones técnicas descritas por las Comisaría que solicitan productos o servicios a los proveedores deben ser claras e informadas con respecto a los detalles del producto o servicio, para no crear confusiones en los proveedores del Estado.
- Segunda.** Debe evitarse los favoritismos, amistades o acuerdos con algunos proveedores para otorgarles la buena pro o la compra dirigida de productos o requerimiento de servicios.
- Tercera.** Realizar un análisis exhaustivo de los proveedores, constatando que son empresas existentes físicamente y que cuenten con un historial comprobado de cumplimiento.
- Cuarta.** Dar las mismas facilidades a las empresas nuevas que desean participar en el proceso, sin discriminarlas por su inexperiencia en la venta con el Estado y evaluarlas a través de otros mecanismos.
- Quinta.** Las empresas proveedoras deben preparar su personal en una buena atención al cliente, la cual debe ser rápida, asertiva, cumpliendo con lo establecido y asesorando a las comisarias que solicitan sus servicios o productos.

## **VII. Referencias**



- Agustini, L. (2018). Optimización de la selección de proveedores mediante el proceso jerárquico analítico en una universidad estatal. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8358/Agustini\\_pl%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8358/Agustini_pl%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. (En línea). Salamanca, España. Recuperado de [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702606454>
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Díaz de Santos (1996). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782447>
- Guardia, L. (2018). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21084/Guardia\\_MER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21084/Guardia_MER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (En línea). Sexta Edición. Mc Graw Hill. México. Recuperada de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Loli, A., Carpio, J., Vergara, A., Cuba, E., Morales, S., Flores, M. y Lamas, L. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista IIPSI. Universidad Nacional Mayor

- de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de  
<file:///C:/Users/HALION/Downloads/3926-13272-1-PB.pdf>
- Moreno, G. (1986). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Editorial Progreso. México. Recuperado de  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=9684364873>
- Ministerio del Interior (2006). *Centro de Formación del C.N.P. – Ávila*. Recuperado de  
[https://www.policia.es/org\\_central/division\\_forma\\_perfe/premio\\_excelencia.pdf](https://www.policia.es/org_central/division_forma_perfe/premio_excelencia.pdf)
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la Administración Pública*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=847978413X>
- Publicaciones Vértice (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Editorial Vértice. Málaga, España. Recuperado de  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8492533722>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Yurimaguas, Perú). Recuperada de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
- Rojas, J. (2015). *Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado* (Tesis de maestría, Universidad de Chile, Santiago de Chile). Recuperad de  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* (Tesis doctoral, Universidad Católica San Antonio, Murcia, España). Recuperado de  
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salamanca, F. (2004). *Análisis comparativo de sistemas de indicadores pertinentes a la relación entre policía y comunidad*. Universidad de Chile.

Recuperado

de

[https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op\\_03\\_salamanca.pdf](https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_03_salamanca.pdf)

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?isbn=8473563719>

Toschol, J. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*.

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479781513>

Vidal, R. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. ESIC. Madrid, España. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?isbn=847356278X>

## **VII. ANEXOS**

## **Anexo A: Artículo Científico**

### **Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018**

**Autor:** Manuel Luis Sullón Panta

#### **Resumen**

La investigación titulada “Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018. La población estuvo conformada por 111 Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018. El tipo de investigación fue básica descriptiva - comparativa, de diseño no experimental, de corte transversal. Para el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 25 preguntas con respuestas escala de Lickert, las cuales brindaron información importante acerca de la variable en estudio en sus cinco dimensiones que posteriormente se tabularon y se presentaron en tablas y gráficos para ser interpretados. Finalmente, esta investigación llega a la conclusión que con respecto a las respuestas obtenidas por los encargados de recibir los bienes y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican en 61,54% lo que implica que la percepción que se tiene es de nivel alto, la calidad de servicio de los proveedores, mientras que un 38,46% lo califica como nivel medio.

Palabras clave: Calidad de servicio.

#### **Abstract**

The research entitled "Quality of service providers in the Commissariats of Metropolitan Lima of the VII Police Region - 2018", whose objective was to determine what is the quality of service providers in the Commissariats of Metropolitan Lima of the VII Police Region - 2018. The population was conformed by 111 Commissariats of Metropolitan Lima of the VII Police Region, 2018. The type of research was basic descriptive - comparative, non-experimental, cross-sectional design. For the collection of the information, the survey technique was used through a questionnaire of 25 questions with scale answers from Lickert, which provided important information about the variable under study in its five dimensions that were later tabulated and presented in tables and graphics to be interpreted. Finally, this investigation reaches the

conclusion that with respect to the answers obtained by those in charge of receiving the goods and services of the State suppliers in the Police Stations of Metropolitan Lima of the VII Police Region, they qualify in 61.54% what implies that the perception that one has is of high level, the quality of service of the suppliers, while 38.46% qualifies it as an average level.

Keywords: Quality of service.

## **Introducción**

En términos generales la calidad del servicio es producto de la globalización y un requisito indispensable para alcanzar la competitividad. Solo teniendo en cuenta este aspecto se puede obtener bienestar percibido por el usuario, es por ello que se ha escrito mucha literatura acerca de ello. Muchas organizaciones a nivel mundial le han dado la importancia debida a este aspecto, como España, Chile y en el Perú la realidad no es diferente, la PNP también cuenta con lineamientos que coadyuvan a obtener un buen servicio y parte de ello precisamente es el suministro de servicios y productos que brindan los proveedores. Al respecto encontramos antecedentes como Ros (2016), presenta una tesis doctoral denominada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”. El autor se planteó como objetivo determinar el nivel de percepción de las personas con discapacidad sobre el servicio que brinda la organización que lo provee. En cuanto al método de investigación, éste fue descriptivo y transeccional, es por ello que la autora llega a las siguientes conclusiones: los usuarios perciben que tienen mayor importancia los aspectos intangibles como el trato amable, el interés y confianza que inspira la organización mediante los trabajadores antes que los aspectos tangibles. Los usuarios se sienten complacidos con el servicio que otorga la organización y los familiares incluso valoran el ambiente y la estructura que coadyuvan a mejorar la atención en este centro. Los usuarios se encontraban dispuestos a recomendar los servicios de la organización a quienes les pedían consejos al respecto, o también Guardia (2018), presentan una tesis de Maestría en Gestión Pública denominada “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017”. Esta tesis tuvo como objetivo determinar el grado de asociación entre ambas variables. La metodología empleada fue cuantitativa, básica y no experimental, la población fue de 1043 y la muestra de 281 usuarios, a quienes se le aplicó un cuestionario para recabar la información. En cuanto a la conclusión, se tiene: 54.1% de los usuarios encuestados perciben un nivel moderado en cuanto a la gestión de calidad de la institución. 60.1% perciben un nivel moderado en la dimensión liderazgo. 46.9% percibe un nivel moderado en cuanto al enfoque al cliente. 68.3% percibe un nivel moderado en el enfoque a los procesos. 64.8% perciben un nivel moderado con respecto a la mejora continua de procesos. 61.2% percibe un nivel moderado con respecto a la satisfacción del usuario. 73.9% tienen un nivel moderado de trato en la

satisfacción del cliente. 68.3% tienen presentes profesionales capacitados en un nivel medio enfocados en la satisfacción del usuario

### **Teorías relacionadas a la calidad del servicio**

Calidad y servicio son dos términos ligados entre sí para formar un concepto que en la actualidad es tendencia mundial para las empresas. En ese definirlas implica separarlas para poder entenderlas en su contexto. Parasuraman (citado por Muñoz, 1999), define la calidad de servicio como las diferencias entre las expectativas del cliente y lo que realmente recibe de ese servicio., por otro lado Alvarez (1995), piensa que la calidad del servicio consiste en hacer coincidir las necesidades del cliente con las prestaciones otorgadas por la organización. En ese sentido, cuanto mejor estén adecuados los servicios a las necesidades, es mejor calidad y por el contrario a menos adecuación, corresponde a menos calidad, o Díaz de Santos (1996), refiere para tener una conceptualización precisa y única del término calidad, los cuales existe en gran diversidad, los especialistas o indistintamente cualquier persona emite una opinión de acuerdo a su posición o experiencia o necesidad que tiene en el momento de emitir dicho concepto.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

**Dimensión 1: Elementos tangibles.** Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), definen que los elementos tangibles son aquellos que el cliente puede percibir con los ojos y disfrutar de la comodidad, como es el caso de la decoración del ambiente, la comodidad de los muebles, la limpieza y pulcritud del establecimiento así también como de los empleados que atienden y realizan el servicio de atención.

**Dimensión 2: Fiabilidad.** Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), refieren que fiabilidad es la capacidad que tienen las organizaciones o personas de entregar al cliente lo ofrecido o pactado inicialmente. En este caso el cliente puede detectar la capacidad y conocimiento profesionales de una organización, en la que se determina que el servicio ha sido efectuado en forma correcta. Los indicadores relacionados a esta dimensión son: a) Cumplimiento con el servicio ofrecido y b) Habilidad para ejecutar el servicio.

**Dimensión 3: Capacidad de respuesta.** Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), indica que esta dimensión consiste en la disposición que tienen las organizaciones para crear estrategias que lleven a buen recaudar las expectativas del cliente, ofreciendo un servicio con rapidez. Los indicadores relacionados a esta dimensión son: a) Capacidad del personal para resolver cualquier duda o inconveniente y b) Rapidez en el servicio efectuado por los proveedores.

**Dimensión 4: Seguridad.** Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), nos define la dimensión de como la imagen que muestran los empleados, la cual se expresa en sus actitudes y que es percibido y traducido por el cliente en confianza y credibilidad, asimismo de esta forma la organización debe mostrar interés en el cliente dándole mayor satisfacción. Los indicadores

relacionados a esta dimensión son: a) Habilidad del personal demostrando credibilidad y confianza y b) Conocimiento y confianza en el personal.

**Dimensión 5: Empatía.** Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46), la dimensión de empatía se define como una atención individualizada o estado de ánimo expresado por la organización o quienes están a cargo de la atención, al momento de brindar un servicio, el compromiso y el deseo de comprender las necesidades, gustos y deseos del cliente. Los indicadores relacionados a esta dimensión son: a) El personal que labora en las oficinas demuestran amabilidad y buen trato y b) La entidad ofrece horarios adecuados para su atención.

### Metodología

Esta investigación fue de diseño descriptivo, no experimental, transaccional de tipo básica, la muestra estuvo conformada por 78 Comisaría de Lima Metropolitana de la VII Región Policial,, muestra intencionada no probabilística, la recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario mediante la técnica de la encuesta y para ello se llevó a cabo la fiabilidad y validez del instrumento, siendo en ambos caso recomendable su aplicación.

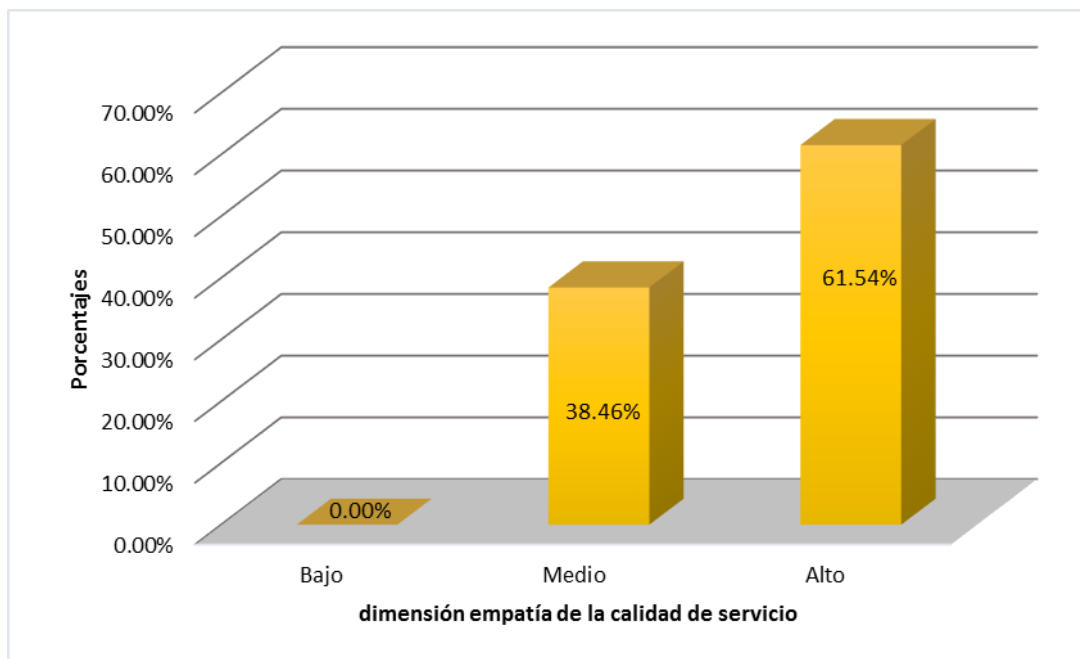
### Resultados

Tabla 6

*Nivel de calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	30	38.46%
Alto	48	61.54%
Total	78	100%





*Figura 1. Nivel de calidad de servicio*

#### Interpretación.

Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel alto en 61,54% el nivel de calidad de servicio de los proveedores y 38,46% lo califica como nivel medio.

#### Conclusiones.

Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel alto en 61,54% el nivel de calidad de servicio de los proveedores y 38,46% lo califica como nivel medio. Segunda, Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 75,64% la dimensión aspectos tangibles en la calidad de servicio de los proveedores y 24,36% lo califica como nivel alto. Tercera, Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 52,56% la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio de los proveedores y 47,44% lo califica como nivel alto. Los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 26,92% la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los proveedores y 73,08% lo califica como nivel alto. Quinta. Los encargados de

recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 12,82% la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los proveedores y 87,18% lo califica como nivel alto. Sexta, los encargados de recibir los productos y servicios de los proveedores del Estado en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, califican como nivel medio en 84,62% la dimensión empatía en la calidad de servicio de los proveedores y 15,38% lo califica como nivel alto.

## Referencias

- Agustini, L. (2018). Optimización de la selección de proveedores mediante el proceso jerárquico analítico en una universidad estatal. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8358/Agustini\\_pl%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8358/Agustini_pl%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. (En línea). Salamanca, España. Recuperado de [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702606454>
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Díaz de Santos (1996). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782447>
- Guardia, L. (2018). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21084/Guardia\\_MER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21084/Guardia_MER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (En línea). Sexta Edición. Mc Graw Hill. México. Recuperada de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Loli, A., Carpio, J., Vergara, A., Cuba, E., Morales, S., Flores, M. y Lamas, L. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima*

- Metropolitana*. Revista IIPSI. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.  
Recuperado de file:///C:/Users/HALION/Downloads/3926-13272-1-PB.pdf
- Moreno, G. (1986). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Editorial Progreso. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9684364873>
- Ministerio del Interior (2006). *Centro de Formación del C.N.P. – Ávila*. Recuperado de [https://www.policia.es/org\\_central/division\\_forma\\_perfe/premio\\_excelencia.pdf](https://www.policia.es/org_central/division_forma_perfe/premio_excelencia.pdf)
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la Administración Pública*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=847978413X>
- Publicaciones Vértice (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Editorial Vértice. Málaga, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8492533722>
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Yurimaguas, Perú). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
- Rojas, J. (2015). *Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado* (Tesis de maestría, Universidad de Chile, Santiago de Chile). Recuperad de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* (Tesis doctoral, Universidad Católica San Antonio, Murcia, España). Recuperado de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salamanca, F. (2004). *Análisis comparativo de sistemas de indicadores pertinentes a la relación entre policía y comunidad*. Universidad de Chile. Recuperado de [https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op\\_03\\_salamanca.pdf](https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_03_salamanca.pdf)
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473563719>
- Toschol, J. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479781513>
- Vidal, R. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. ESIC. Madrid, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=847356278X>

## Anexo B. Matriz de consistencia

TITULO: Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial – 2018

AUTOR: Manuel Luis Sullón Panta

Problema General	Objetivo general	VARIABLE	E	INDICADORES																														
<p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de los elementos tangibles en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de fiabilidad en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de la capacidad de respuesta en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de la seguridad en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de la empatía en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?</p> <p>¿Cuál es nivel de calidad de servicio de proveedores de acuerdo a las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de calidad de los elementos tangibles en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de calidad de fiabilidad en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de calidad de la capacidad de respuesta en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de calidad de la seguridad en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de calidad de la empatía en el servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.</p> <p>Comparar el nivel de calidad de servicio de proveedores por Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018</p>	<p><b>Variable 1 : Calidad de servicio</b></p> <table> <tr> <th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Escala y valores</th><th>Nivel y rango</th></tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Apariencia agradable del personal</li> <li>- Area adecuada recepción del cliente</li> </ul> </td><td>1 – 6</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Fiabilidad</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento con el servicio ofrecido</li> <li>- Habilidad para ejecutar el servicio</li> </ul> </td><td>7 – 12</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de personal para resolver cualquier duda e inconveniente</li> <li>- Rapidez en el servicio efectuado por los proveedores</li> </ul> </td><td>13 -17</td><td>           Siempre (5)            Casi siempre (4)            A veces (3)            Casi nunca (2)            Nunca (1)         </td><td>           Bajo (25- 57)            Medio (58 - 92)            Alto (93 – 125)         </td></tr> <tr> <td>Seguridad</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad del personal demostrando credibilidad y confianza</li> <li>- Conocimiento y confianza en el personal</li> </ul> </td><td>18–21</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Empatía</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que labora en las oficinas demuestran amabilidad y buen trato</li> <li>- La entidad ofrece horarios adecuados para su atención</li> </ul> </td><td>2 – 25</td><td></td><td></td></tr> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Apariencia agradable del personal</li> <li>- Area adecuada recepción del cliente</li> </ul>	1 – 6			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento con el servicio ofrecido</li> <li>- Habilidad para ejecutar el servicio</li> </ul>	7 – 12			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de personal para resolver cualquier duda e inconveniente</li> <li>- Rapidez en el servicio efectuado por los proveedores</li> </ul>	13 -17	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (25- 57) Medio (58 - 92) Alto (93 – 125)	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad del personal demostrando credibilidad y confianza</li> <li>- Conocimiento y confianza en el personal</li> </ul>	18–21			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que labora en las oficinas demuestran amabilidad y buen trato</li> <li>- La entidad ofrece horarios adecuados para su atención</li> </ul>	2 – 25		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango																														
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Apariencia agradable del personal</li> <li>- Area adecuada recepción del cliente</li> </ul>	1 – 6																																
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento con el servicio ofrecido</li> <li>- Habilidad para ejecutar el servicio</li> </ul>	7 – 12																																
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de personal para resolver cualquier duda e inconveniente</li> <li>- Rapidez en el servicio efectuado por los proveedores</li> </ul>	13 -17	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (25- 57) Medio (58 - 92) Alto (93 – 125)																														
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad del personal demostrando credibilidad y confianza</li> <li>- Conocimiento y confianza en el personal</li> </ul>	18–21																																
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que labora en las oficinas demuestran amabilidad y buen trato</li> <li>- La entidad ofrece horarios adecuados para su atención</li> </ul>	2 – 25																																

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b></p> <p>Fue un estudio básico, porque pretendió estudiar a fondo teóricamente la variable en estudio. Según Moreno (1986), la investigación básica, denominada también pura o fundamental tiene por finalidad aportar elementos teóricos al conocimiento científico, sin la necesidad de corroborarla dándose en un campo específico de investigación (p. 37).</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No Experimental ya que es el proceso por el cual “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149), y en la medida que se recolectó los datos en un solo momento es transversal (Valderrama, 2013, p. 179) y descriptivo en tanto busca especificar propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández y otros, 2014).</p> <p><b>Método:</b></p> <p>Hipotético deductivo porque se partió de la observación del fenómeno de estudio, se crearon hipótesis para explicar dicho fenómeno, y luego se verifican estas hipótesis a través del razonamiento deductivo diferenciando los hallazgos con la experiencia o la realidad (Popper, 2008).</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>De acuerdo a Bernal (2006), está dado por la cantidad de individuos que intervienen en una investigación. La investigación ha identificado 111 Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>Pino (2007), opina que el muestreo está dado por la definición de aquella parte que desea estudiar de una realidad para realizar posteriormente inferencia. Para este estudio, el muestro fue no probabilístico, es decir se realizó de acuerdo al criterio del investigador.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>Hernández, Fernández y Baptista (2014), conviene en que la muestra es la representación mínima de una población, la cual cuenta con todas las características de esta para poder hallar coincidencia y proyectar resultados. La muestra estuvo conformada sólo por aquellas comisarías que tuvieron disposición para responder la encuesta, las cuales fueron 78 Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial, 2018.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de servicio.</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berri (citado por Setó, 2004, p.46)</p> <p>Año: 2004</p> <p>Ámbito de Aplicación: Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial</p> <p>Forma de Administración: personal</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Se presenta los resultados en tablas y figuras que describen la realidad en estudio</p>

## Anexo C. Instrumento

### Cuestionario: Calidad de servicios de proveedores

Instrucciones.- El presente cuestionario tiene como objetivo recaudar información objetiva en relación al nivel de la calidad de servicio de proveedores; le agradecemos tenga a bien responder las preguntas del cuestionario según sea su caso ya que de esta manera nos ayudará a mejorar el servicio que se les brinda y evidenciar aspectos de las variables.

La información que nos brinda tiene un carácter válido y confidencial.

Marca con un aspa el recuadro que consideres pertinente de acuerdo a la pregunta, La encuesta es anónima..

Escala Valorativa		Categoría	Valor numérico
	S	Siempre	5
	CS	Casi Siempre	4
	AV	A veces	3
	CN	Casi Nunca	2
	N	Nunca	1

V1= CALIDAD DE SERVICIO						
	ELEMENTOS TANGIBLES	S	CS	AV	CN	N
1	Las empresas proveedoras cuentan con locales fijos para la atención del servicio.					
2	Los proveedores cuentan con movilidad o transporte para la entrega de mercaderías o realización de sus servicios					
3	Los medios de comunicación que utilizan para su atención son eficientes.					
4	Los productos que abastecen mantienen una buena apariencia					
5	El servicio que realizan causa impacto para su atención					
6	La presentación del personal de las empresas proveedoras muestra pulcritud.					
	FIABILIDAD					
7	Corrigen rápidamente cualquier desperfecto o anomalía del servicio.					
8	Las empresas proveedoras cumplen con el tiempo programado del servicio.					
9	Los proveedores mantienen informado de los trabajos que se están ejecutando.					
10	Los trabajadores de las empresas proveedoras atienden con el debido interés el servicio, de acuerdo a la necesidad del usuario.					
11	Los proveedores están preparados para brindar un buen servicio.					
12	El tiempo que duro el servicio cree Ud. que fue adecuado.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
13	Existe alguna disposición para la hora de atención en brindar el servicio.					
14	Los colaboradores de las empresas cumplen algunas expectativas, que Ud. sugiere.					
15	Los proveedores muestran habilidad en su trabajo.					

16	Los trabajadores de las empresas proveedoras siempre están disponibles.	S	CS	AV	C N	N
17	Los proveedores atienden con rapidez cuando se le requieren.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
18	Los trabajadores de las empresas proveedoras mantienen seguridad en el producto que venden.					
19	Las empresas proveedoras brindan las condiciones para confiar en sus productos y servicios.					
20	Los trabajadores de las empresas brindan un trato amable y cortés en todo momento.					
21	Las respuestas recibidas por los trabajadores de las empresas fueron confiables.					
	<b>EMPATIA</b>					
22	El personal de las empresas proveedoras hace seguimiento a los requerimientos que realiza la comisaría.					
23	El horario para la atención del servicio es cómodo y flexible.					
24	Los proveedores ofrecen atención e información personalizada					
25	Los proveedores ofrecen lo mejor para los intereses de las Comisarías					

## Fiabilidad

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	25

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	71,55	160,155	,633	,893
Item_2	72,65	180,134	-,475	,905
Item_3	72,45	183,839	-,447	,910
Item_4	71,25	163,566	,570	,895
Item_5	72,10	182,411	-,291	,911
Item_6	72,10	158,200	,788	,891
Item_7	71,55	166,997	,400	,898
Item_8	72,05	156,892	,802	,890
Item_9	71,45	181,418	-,205	,914
Item_10	71,90	177,253	-,074	,906
Item_11	72,30	163,695	,565	,895
Item_12	72,00	174,421	,052	,905
Item_13	72,10	165,463	,695	,895
Item_14	72,00	175,684	-,005	,906
Item_15	71,20	170,063	,322	,899
Item_16	71,85	157,503	,693	,892
Item_17	72,05	156,787	,807	,890
Item_18	71,60	157,832	,872	,890
Item_19	71,00	156,632	,827	,890
Item_20	71,65	143,818	,829	,887
Item_21	71,05	148,155	,936	,885
Item_22	71,15	154,555	,794	,889
Item_23	71,60	147,726	,844	,886
Item_24	71,75	147,987	,789	,888
Item_25	71,65	147,713	,776	,888



## Anexo D: Validez

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad de servicio de proveedores en las comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial

Nº	Dimensiones / items	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
	Dimensión1 : Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las empresas proveedoras cuentan con locales fijos para la atención del servicio.	/		/		/		
2	Los proveedores cuentan con movilidad o transporte para la entrega de mercaderías o realización de sus servicios	/		/		/		
3	Los medios de comunicación que utilizan para su atención son eficientes.	/		/		/		
4	Los productos que abastecen mantienen una buena apariencia	/		/		/		
5	El servicio que realizan causa impacto para su atención	/		/		/		
6	La presentación del personal de las empresas proveedoras muestra pulcritud.	/		/		/		
	Dimensión 2 : FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Corrigen rápidamente cualquier desperfecto o anomalía del servicio.	/		/		/		
8	Las empresas proveedoras cumplen con el tiempo programado del servicio.	/		/		/		
9	Los proveedores mantienen informado de los trabajos que se están ejecutando.	/		/		/		
10	Los trabajadores de las empresas proveedoras atienden con el debido interés el servicio, de acuerdo a la necesidad del usuario.	/		/		/		
11	Los proveedores están preparados para brindar un buen servicio.	/		/		/		
12	El tiempo que duro el servicio cree Ud. que fue adecuado.	/		/		/		
	Dimensión 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe alguna disposición para la hora de atención en brindar el servicio	/		/		/		
14	Los colaboradores de las empresas cumplen algunas expectativas, que Ud. sugiere	/		/		/		
15	Los proveedores muestran habilidad en su trabajo.	/		/		/		
16	Los trabajadores de las empresas proveedoras siempre están disponibles.	/		/		/		



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad de servicio de proveedores en las comisarías de  
Lima Metropolitana de la VII Región Policial**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
	Dimensión1 : Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las empresas proveedoras cuentan con locales fijos para la atención del servicio.	/		/		/		
2	Los proveedores cuentan con movilidad o transporte para la entrega de mercaderías o realización de sus servicios	/		/		/		
3	Los medios de comunicación que utilizan para su atención son eficientes.	/		/		/		
4	Los productos que abastecen mantienen una buena apariencia	/		/		/		
5	El servicio que realizan causa impacto para su atención	/		/		/		
6	La presentación del personal de las empresas proveedoras muestra pulcritud.	/		/		/		
	Dimensión 2 : FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Corrigen rápidamente cualquier desperfecto o anomalía del servicio.	/		/		/		
8	Las empresas proveedoras cumplen con el tiempo programado del servicio.	/		/		/		
9	Los proveedores mantienen informado de los trabajos que se están ejecutando.	/		/		/		
10	Los trabajadores de las empresas proveedoras atienden con el debido interés el servicio, de acuerdo a la necesidad del usuario.	/		/		/		
11	Los proveedores están preparados para brindar un buen servicio.	/		/		/		
12	El tiempo que duro el servicio cree Ud. que fue adecuado.	/		/		/		
	Dimensión 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe alguna disposición para la hora de atención en brindar el servicio	/		/		/		
14	Los colaboradores de las empresas cumplen algunas expectativas, que Ud. sugiere	/		/		/		
15	Los proveedores muestran habilidad en su trabajo.	/		/		/		
16	Los trabajadores de las empresas proveedoras siempre están disponibles.	/		/		/		

17	Los proveedores atienden con rapidez cuando se le requieren.	✓		✓	✓	✓	
	<b>Dimensión 4 : SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	Los trabajadores de las empresas proveedoras mantienen seguridad en el producto que venden.	✓		✓		✓	
19	Las empresas proveedoras brindan las condiciones para confiar en sus productos y servicios.	✓		✓		✓	
20	Los trabajadores de las empresas brindan un trato amable y cortés en todo momento.	✓		✓		✓	
21	Las respuestas recibidas por los trabajadores de las empresas fueron confiables.	✓		✓		✓	
	<b>Dimensión 5 : EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	El personal de las empresas proveedoras hace seguimiento a los requerimientos que realiza la comisaría.	✓		✓		✓	
23	El horario para la atención del servicio es cómodo y flexible.	✓		✓		✓	
24	Los proveedores ofrecen atención e información personalizada	✓		✓		✓	
25	Los proveedores ofrecen lo mejor para los intereses de las Comisarias	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: DR. CHANTAL JARA AGUIRRE    DNI: 25451905

Especialidad del validador: GESTION EDUCACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, ..... De NOVIEMBRE del 2018

.....  
Validador

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE  
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Calidad de servicio de proveedores en las comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión1 : Elementos tangibles</b>							
1	Las empresas proveedoras cuentan con locales fijos para la atención del servicio.	/		/		/		
2	Los proveedores cuentan con movilidad o transporte para la entrega de mercaderías o realización de sus servicios	/		/		/		
3	Los medios de comunicación que utilizan para su atención son eficientes.	/		/		/		
4	Los productos que abastecen mantienen una buena apariencia	/		/		/		
5	El servicio que realizan causa impacto para su atención	/		/		/		
6	La presentación del personal de las empresas proveedoras muestra pulcritud.	/		/		/		
	<b>Dimensión 2 : FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Corrigen rápidamente cualquier desperfecto o anomalía del servicio.	/		/		/		
8	Las empresas proveedoras cumplen con el tiempo programado del servicio.	/		/		/		
9	Los proveedores mantienen informado de los trabajos que se están ejecutando.	/		/		/		
10	Los trabajadores de las empresas proveedoras atienden con el debido interés el servicio, de acuerdo a la necesidad del usuario.	/		/		/		
11	Los proveedores están preparados para brindar un buen servicio.	/		/		/		
12	El tiempo que duro el servicio cree Ud. que fue adecuado.	/		/		/		
	<b>Dimensión 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe alguna disposición para la hora de atención en brindar el servicio	/		/		/		
14	Los colaboradores de las empresas cumplen algunas expectativas, que Ud. sugiere	/		/		/		
15	Los proveedores muestran habilidad en su trabajo.	/		/		/		
16	Los trabajadores de las empresas proveedoras siempre están disponibles.	/		/		/		



17	Los proveedores atienden con rapidez cuando se le requieren.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 4 : SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	Los trabajadores de las empresas proveedoras mantienen seguridad en el producto que venden.	✓		✓		✓	
19	Las empresas proveedoras brindan las condiciones para confiar en sus productos y servicios.	✓		✓		✓	
20	Los trabajadores de las empresas brindan un trato amable y cortés en todo momento.	✓		✓		✓	
21	Las respuestas recibidas por los trabajadores de las empresas fueron confiables.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 5 : EMPATIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	El personal de las empresas proveedoras hace seguimiento a los requerimientos que realiza la comisaría.	✓		✓		✓	
23	El horario para la atención del servicio es cómodo y flexible.	✓		✓		✓	
24	Los proveedores ofrecen atención e información personalizada	✓		✓		✓	
25	Los proveedores ofrecen lo mejor para los intereses de las Comisarías	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

*Provincia Puntarenas*

DNI:

*70098483*

Especialidad del validador:

*Doctor en Educación / Metadatos*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, *15* De *noviembre* del 2018

Validador

*[Firma]*

### Anexo E: Base de datos

ENCUESTA	Comisaría	Elementos tangibles					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía				
		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
Persona1	Lima Norte	2	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Persona2		2	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Persona3		2	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3
Persona4		3	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona5		3	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona6		5	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4
Persona7		3	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4
Persona8		4	1	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3
Persona9		5	1	5	3	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3
Persona10		2	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Persona11		1	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3
Persona12		2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona13		3	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4
Persona14		3	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4
Persona15		3	1	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3
Persona16		5	1	5	3	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3
Persona17		5	1	3	3	5	5	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	4
Persona18		5	1	3	5	5	5	1	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
Persona19	Lima Oeste	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Persona20		5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Persona21		4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3
Persona22		3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3
Persona23		2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona24		5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3

Persona25		2	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Persona26	Lima Centro	1	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3
Persona27		2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4
Persona28		5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Persona29		4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4
Persona30		3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3
Persona31		3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3
Persona32		3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	3
Persona33		5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
Persona34		2	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Persona35		1	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3
Persona36		2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4
Persona37		3	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4
Persona38		3	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4
Persona39	Lima Este	3	1	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5
Persona40		5	1	5	3	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4
Persona41		5	1	3	3	5	5	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5
Persona42		5	1	3	5	5	5	1	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3
Persona43		1	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3
Persona44		2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4
Persona45		3	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4
Persona46		5	1	5	3	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4
Persona47		5	1	3	3	5	5	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5
Persona48		5	1	3	5	5	5	1	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3
Persona49		2	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3
Persona50		3	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4
Persona51		5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Persona52		2	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3



Persona53		1	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3
Persona54		2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona55		5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Persona56		4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4
Persona57		3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3
Persona58		3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4	3
Persona59		3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4	3
Persona60		5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
Persona61		2	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Persona62		2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona63		3	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4
Persona64		3	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4
Persona65		3	1	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3
Persona66		5	1	5	3	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3
Persona67		1	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3
Persona68		2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona69		5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Persona70		4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4
Persona71		3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3
Persona72		2	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Persona73		2	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Persona74		2	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3
Persona75		3	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona76		3	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Persona77		5	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4
Persona78		3	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4

**Anexo F: Datos para prueba de confiabilidad**

BASE DE DATOS																											
	Elementos tangibles						Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad				Empatía				
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	TOTAL	
Persona 1	5	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	95	
Persona 2	2	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	94	
Persona 3	1	4	1	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	89	
Persona 4	2	3	1	5	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	92	
Persona 5	3	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4	92	
Persona 6	3	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	4	4	96	
Persona 7	3	1	5	3	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3	98	
Persona 8	5	1	5	3	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	98	
Persona 9	5	1	3	3	5	5	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3	5	4	99	
Persona 10	5	1	3	5	5	5	1	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	96	
VARIANZA	2	2.4	2.2	0.8	0.7	0.6	0.6	0.8	0.6	0.6	0.8	0.4	0.6	0.5	0.4	0.4	0.4	0.3	0.4	0.3	0.3	0.4	0.3	0.6	0.3		

<b>K</b>	<b>25.000</b>
<b>Σvi</b>	17.470
<b>Vt</b>	9.090

<b>Sección1</b>	1.042
<b>Sección 2</b>	-0.922
<b>Absoluto S2</b>	0.922

<b>α</b>	0.960
----------	-------

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: **Calidad de servicio de proveedores en las Comisarías de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018.**, del estudiante **Sullón Panta, Manuel Luis**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 15% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Enero de 2019



  
Santiago Aquiles Gallarday Morales

DNI: 25514954



## Calidad de servicio de proveedores en las Comisarias de Lima Metropolitana de la VII Región Policial - 2018.

### TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública.

#### AUTOR:

Br. Manuel Luis Sullón Panta

#### ASESOR:

Mg. Santiago A. Gallarday Morales





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SULLON PANTA MANUEL LUIS

D.N.I. 43434586

Domicilio Pte. JOSE GALVEZ 134. URB. VILLA FLORINDA-Lomas

Teléfono Fijo Móvil 989004933

E-mail mlsullon25@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad:

Escuela:

Carrera:

Título:

☐ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

Grado:

Mención:

MAESTRIA

☐ Doctorado

GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SULLON PANTA MANUEL LUIS

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO DE PROVEEDORES  
EN LAS COMISARIAS DE LIMA METROPOLITANA DE LA VII  
REGION POLICIAL - 2018

Año de publicación: 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma:

Fecha:



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSTGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SULLON PANTA MANUEL LUIS

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE SERVICIO DE PROVEEDORES EN LAS COMISARIAS DE LIMA METROPOLITANA DE LA VII REGION POLICIAL 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA:

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN